

## Leistungsbeschreibung

Die COMP.net GmbH erbringt auf Basis des Vertrags "COMP-Cloud" nachstehende Leistungen. Der Vertrag gliedert sich wie folgt:

- 1 Vertragliche Details (Ergänzungen)
- 2 Umfang der Microsoft Office Versionen
- 3 Grundleistungen für alle Outsourcing Verträge
- 4 Sonstige Dienstleistungen

### 1 Vertragliche Details (Ergänzungen)

- 1.1 Der Monatliche Betrag des COMP-Cloud Vertrags wurde durch eine individuelle Kalkulation berechnet. In der Berechnung wurden alle zum Zeitpunkt der Kalkulation zur Verfügung stehenden Informationen berücksichtigt.
- 1.2 Die gewünschte Userzahl kann monatlich flexibel angepasst werden. Sollte ein User mindestens an einem Tag im Monat die Berechtigung haben sich am System anzumelden ist dieser User auch zu bezahlen.
- 1.3 Videostraming, Musikdownloads, Filesharing und Speicherung verbotener Inhalte ist untersagt.
- 1.4 Unsere Servicezeiten: Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr.
- 1.5 Die Reaktionszeiten (SLA) unserer Technik sind in der Regel innerhalb von 1-3 Arbeitstagen. Bei Notfällen ist die Reaktionszeit entsprechend verkürzt.
- 1.6 Die Datensicherung umfasst die letzten 28 Kalendertage. Jeder einzelne Werktag kann zurückgesichert werden.
- 1.7 Der Auftraggeber hat für die notwendige und ausreichende Internetverbindung zu sorgen.
- 1.8 Unsere Dienstleistungen zur Gewährleistung der Verfügbarkeit der gemieteten Server sind inbegriffen.

1.9 Wir sichern eine Verfügbarkeit der Server von 99% im Kalenderjahr zu. Pro Prozent unter der zugesagten Verfüg-barkeit erstatten wir einen Monatsbetrag. Zeiten für Installation von Update für Windows und Anwendungen sowie Wartungen an bis zu zwei Samstagen pro Jahr gelten nicht für die zugesagte Verfügbarkeit.

1.10 Die Berechnung der monatlichen Rate startet mit dem Folgemonat der Installation.

### 2 Umfang der Microsoft Office Versionen

- 2.1 Exchange Online: Im Rechenzentrum von Microsoft Europa installierter Microsoft Exchange Server. Lizenzierung pro User (Office 365)
- 2.2 Office 365 Pro Plus: Beinhaltet folgende Produkte: Word, Excel, Outlook, Access, PowerPoint, Publisher, OneNote, Skype for Business
- 3 Grundleistungen für alle Outsourcing Verträge
  - 3.1 Grundsätzliche Verfügbarkeit der Server: Wir sichern im Rahmen des Vertrags eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit von 99% zu. Alle Tätigkeiten zur Herstellung dieser Verfügbarkeit sind im Rahmen des Vertrags beinhaltet.
  - 3.2 Verfügbarkeit der vermieteten Software: Im Rahmen des Vertrags vermietet die COMP.net GmbH Softwareprodukte von Microsoft (z.B. Microsoft Office, Microsoft Exchange). Die Grundverfügbarkeit dieser Softwareprodukte ist im Leistungsumfang des Vertrags beinhaltet. Technische Probleme bei diesen Produkten die sich auf einzelne User betreffen bzw. die Neueinrichtung von Benutzern betreffen sind nicht im Leistungsumfang enthalten.
  - 3.3 Verfügbarkeit der Internetverbindung am Kundenstandort: Die Verfügbarkeit der Internetverbindung liegt in der Verantwortung des Vertragsnehmers. Dienstleistungen die durch die COMP.net GmbH zur Instandsetzung des Internetzugangs geleistet werden sind nicht Bestandteil des Vertrags.

3.4 Der Verbindungsaufbau erfolgt über einen Browser. Nach Anmeldung am Systemläuft eine Remote-App Verbindung die unabhängig vom Standort ausgeführt werden kann. Authentifizierung erfolgt durch Benutzername und Kennwort.

3.5 Bei Bedarf wird zwischen dem Rechenzentrum der COMP.net GmbH und dem Vertragsnehmer ein sicherer verschlüsselter Tunnel eingerichtet (VPN). Als Basis für einen VPN-Tunnel stellt der Vertragsnehmer einen Internetzugang zur Verfügung (siehe oben). Die Verfügbarkeit der VPN-Verbindung liegt in der Verantwortung der COMP.net GmbH.

3.6 Installation der Windows Updates: Alle Updates müssen durch die COMP.net GmbH zeitnah nach Prüfung installiert werden um Sicherheitsprobleme zu verhindern. Bei Kunden mit DATEV-Software ist die Installation der Windows Updates erst nach Freigabe von DATEV zu installieren.

3.7 Datensicherung innerhalb der COMP-Cloud: Alle Server werden mit speziellen Sicherungsprogrammen (VSS-Sicherungstechnik) täglich gesichert. Sämtliche Arbeiten für die Einrichtung, Wartung und Instandhaltung des Backups sind im Vertrag enthalten. Nicht enthalten sind Rücksicherung von einzelnen Daten nach Aufforderung des Vertragsnehmers.

3.8 Installation sämtlicher Windows Updates und Fremdanbieter-Tools (Adobe, Flash, Java, etc.).

3.9 Installation sämtlicher Programmupdates. Diese werden nach Bedarf durch die COMP.net GmbH festgelegt. Die Installation von Updates erfolgt in der Regel am Wochenende. Die Updates werden durch E-Mail Benachrichtigung angekündigt.

**4.0 Alle weiteren Dienstleistungen müssen separat bezahlt werden.**

---

Ort, Datum                      Unterschrift